

Expedient: 68 (FAS)

Entitat: licitació conjunta entre Fundació per a l'Atenció Social; Fundació Educativa i Social; Sagessa, Assistència Sanitària i Social SA; Rojar, Assistència Sòciosanitària SA (licita Fundació per a l'Atenció Social)

Tipus: subministrament

Procediment: obert

Tràmit: ordinari

Objecte: programari/servei "al núvol" per a la gestió de residències

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE

Les entitats Fundació per a l'Atenció Social; Fundació Educativa i Social; Sagessa, Assistència Sanitària i Social SA i Rojar, Assistència Sòciosanitària SA presten serveis de gestió de residències.

Per gestionar aquests serveis, juntament amb les empreses i persones empleades, es requereix d'un programari amb funcionalitats específiques que permeti controlar la informació relacionada amb:

- Les característiques dels serveis d'atenció que es presten als usuaris.
- La participació i tasques dels diferents professionals que participen en la gestió i la prestació del servei.
- Les altes i baixes dels professionals, usuaris, etc.
- La planificació.
- El control d'administració de medicaments
- Etc.

D'acord amb l'anterior, és objecte de la present licitació, la contractació d'una plataforma de gestió i informació de les residències gestionades per les anteriors entitats, durant els propers 5 anys.

L'aprovació del Reial decret 4/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, i la normativa que el desenvolupa, així com la Llei 29/2010, de 3 d'agost, sobre ús dels mitjans electrònics en el sector públic, estableixen una sèrie de requeriments tecnològics i procedimentals per a la implantació d'un model d'Administració basat en el document electrònic.

2. SITUACIÓ ACTUAL

Les residències actualment disposen del sistema de gestió AEGERUS de NEXUS, en la seva versió 2.8.7.

Aquesta versió està actualment obsoleta i sense manteniment, motiu pel qual es necessita una actualització a una nova plataforma que asseguri la continuïtat del servei i garanteixi algunes millores que es veuran reflectides a les condicions del servei.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

El programari/software ha de ser un aplicatiu al **núvol** (Cloud) amb accés compatible des dels navegadors més reconeguts del mercat actual (Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari, etc ...) en les seves últimes versions a data de l'adjudicació del contracte, sense necessitat d'instal·lació de més components o servidors als equips del client.

El software ha de poder ser accessible per a un nombre mínim de 50 usuaris concurrents sense que el seu funcionament es vegi afectat considerablement en rapidesa de resposta del servidor.

Al tractar-se d'un sistema Cloud, el contractista es farà càrrec de mantenir, gestionar i allotjar les còpies de seguretat del sistema necessàries per restablir el servei en cas de caiguda o avaria greu del sistema informàtics, sense que les entitats licitadores s'hagin de fer responsable ni de trobar-ne la solució ni de cap cost en el servei.

El software ha de ser una versió multiidioma, compatible com a mínim en català i castellà. Podent posar com a idioma principal el català.

L'aplicació ha d'aportar les següents funcionalitats:

- Integració amb serveis SIRE:

Ha de estar vinculat al sistema integrat de recepta electrònica i permetre el seu funcionament des de el mateix programari.

- Integració amb HC3:

El sistema ha de permetre l'enviament de les dades que siguin necessàries a la Historia Clínica Compartida de Catalunya (HC3) de manera automàtica i sense la necessitat de un tercer.

- Integració amb CMBD:

El sistema ha de permetre la transferència de la informació dels CMBD i les llistes d'espera mitjançant alguna plataforma d'enviament al CatSalut.

- Integració amb Facturació:

L'aplicació ha de proporcionar algun tipus de missatgeria de activitat per a enviar la activitat al gestor Econòmic-Financer SAP. Sota premisses estàndard de comunicació i via fitxers de activitat.

En quant a les funcionalitats internes del programa:

- Gestió dels usuaris:

El software ha de permetre la gestió (altes, baixes, modificacions) de les persones usuàries amb diversos perfils adequats al seu lloc de treball per part d'alguna persona usuària amb un rol d'administradora, assignar rols/perfils, canviar contrasenyes, accessos i permisos d'usuaris.

- Gestió administrativa:

Ha de disposar de gestió d'agendes de treball, cites, visites mèdiques i infermeria.

- Gestió de residents:

S'ha de disposar d'una fitxa, on poder registrar les dades de les persones residents (adreça, fotografia, dades personals, dades de contacte de familiars o tutors legals o altres dades personals).

Ha de disposar d'un control de visites al centre per a la persona resident i de control de les propietats personals que té disposades al centre.

Ha de poder gestionar un pressupost econòmic per a cada persona resident si es que en disposa com a control de caixa.

- Gestió d'habitacions:

L'aplicació ha de poder diferenciar entre les diverses plantes, habitacions o tipus (individual, doble, triple, etc..).

Ha de poder permetre trasllats entre habitacions.

Ha de mostrar algun mapa d'ocupació per veure ràpidament l'espai disponible i el seu estat.

- Gestió d'ingressos, gestió del centre de dia i accessos:

Hauran de poder fer-se ingressos per grau de dependència en cas de assistir al centre de dia. Podent registrar dades de salut del pacient.

Ha de poder gestionar els accessos o visites que te el resident i registrar les dades personals del visitant.

- Gestió i seguiment de l'historial mèdic:

Ha de poder introduir l'historial clínic del resident, per als professionals que hi tinguin accés (metges, infermeres, gerocultors, fisioterapeutes, etc.).

Ha d'incloure un control de seguiment d'AVD on posar tot tipus d'activitats configurables tals com higiene, ingestes, o d'altres serveis gestionades amb la seva necessitat de freqüència.

Ha de poder registrar les entrades i sortides del centre.

Ha de poder registrar les contencions necessàries i el seu motiu, freqüència o actuacions preventives en cas que sigui necessari per al pacient.

Ha de poder registrar les necessitats de mobilitat del resident segons el grau de dependència (si necessita cadira, caminador, bastó, mobilitat nul·la si ho necessita.

- Planificacions i control d'assistència dels professionals:

El software ha de tenir una gestió de planilles per al personal del centre i permetre controlar la seva assistència amb algun mecanisme de control d'assistència.

- Pla de medicació i cures:

Ha de tenir un sistema de control d'infermeria des d'on gestionar el pla de medicació, connectat amb SIRE, per permetre importar la medicació del pacient.

Ha de tenir un sistema de planificació i administració de la medicació al pacient per a portar un control d'infermeria (full de medicació).

Ha de poder registrar un pla de cures per al pacient on registrar la freqüència de mobilitat comunicació, alimentació, higiene, cures d'infermeria i poder registrar el seu resultat, valoració o evolució.

- Pla d'atenció personificada i activitat de la vida diària (AVD):

Ha de permetre registrar l'AVD amb les activitats de tenir el pacient, característiques i periodicitat.

Ha de permetre introduir escales de valoració per a cada tipus de perfil i d'altres valoracions específiques i de seguiment de activitats

El programa ha de permetre registrar un pla d'atenció personificada, amb gustos, aficions i personalitat de cada resident i establir un calendari de revisions d'aquest apartat i un històric de canvis sobre ells.

- Gestió dels fisioterapeutes:

Ha de tenir un sistema de gestió del pacient per part dels fisioterapeutes on controlar les evolucions i avaluar al resident.

Ha de indicar un pla de seguiment, pla de activitats, antecedents, motricitat, força muscular o limitacions del pacient.

- Gestió d'informes:

Ha de poder exportar informes mèdics en format PDF i/o llistar informació en EXCEL per a poder ser exportada.

- Gestió de magatzems i estocs:

Ha de tenir un sistema de magatzem i gestió de proveïdors amb control d'estocs per al material tant de farmàcia com general. Es valorarà que tots els moviments d'estoc s'enviïn a través de algun sistema de compartiment d'informació (web services o ftp) a un sistema propi del centre de manera convinguda entre les dues parts.

D'acord amb l'assenyalat als criteris de valoració, es valorarà que el software aporti altres funcionalitats ja implementades com:

- Gestió del menjador:

Es valorarà que el software tingui inclosa la gestió del menjador. Amb control de tipus de menús per a cada pacient.

- Extracció de dades convingudes mitjançant web services o API's:

Es valorarà que el software inclogui la possibilitat d'extreure qualsevol dada relacionada amb la gestió del pacient o el mateix pacient tals com: historial clínic,

dades personals, medicació o qualsevol dada que es consideri important a nivell clínic, mitjançant alguna API o web service.

- Integració amb altres serveis (HIS, PACS, LAB, ASHO, SAP)

Es valorarà que, sempre a partir de missatgeria standard HL7, es pugui vincular el contingut a un HIS propi, al PACS, pugui ser codificada i/o a SAP.

- Indicadors:

Es valorarà que el software inclogui indicadors que puguin ser explotats, mitjançant algun sistema de explotació (EXCEL o WEB SERVICES).

- Gestor Documental:

Es valorarà que inclogui un gestor documental on poder incloure documents sobre el del servei de gestió de la residència.

4. ESPECIFICACIONS

El sistema ha de ser amb accés al núvol autenticant els usuaris amb usuari/paraula de pas o mitjançant certificat electrònic de nivell mig, securitzat amb l'Standard SSL Web Server Certificate i complint l'Esquema Nacional de Seguretat amb un nivell mig.

Donat que el contracte comporta la gestió de dades sensibles de les persones usaries del servei per part del proveïdor extern, caldrà que el proveïdor es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal
- Seguretat del sistema
- SLA i compromisos de servei
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació
- Responsabilitats i subcontractació

Els servidors han d'estar hostatjats (hosting) en els data centers del contractista i complir la normativa vigent de seguretat descrites a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, i auditades segons la norma ISO 27001 de Sistemes de gestió de seguretat de la Informació i complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat amb un nivell igual al de l'ens contractant.

5. UBICACIÓ DE LES APLICACIONS

Aquestes aplicacions i la seva base de dades estaran albergades en el CDP de l'adjudicatari. Aquest assignarà al client un accés remot perquè pugui accedir al seu

espai de treball dins de les aplicacions, i sempre sobre la base del model de seguretat utilitzat.

6. DISPONIBILITAT

La disponibilitat de les aplicacions serà de 24 hores al dia els 365 dies de l'any (excepte les interrupcions puntuals necessàries per a les tasques de manteniment).

El contractista ha de disposar d'una infraestructura que li permeti mantenir la disponibilitat del servei pràcticament el 100% del temps exceptuant les aturades planificades per a manteniment.

En el cas de manca de disponibilitat del servei corresponent a l'aplicació del contractista, s'aplicaran les penalitats previstes.

S'entén per falta de disponibilitat quan les entitats licitadores no hagi pogut tenir accés a l'aplicació en una proporció superior al 99% del temps d'accés, sempre entès dins d'un període d'un mes natural. Si durant un període d'un mes no s'ha pogut proporcionar l'esmentat 99% dels nivells de servei, es tindrà dret a rebre un descompte proporcional per aquesta circumstància segons la taula següent de penalitzacions, quantitat que es descomptarà de l'import a pagar al contractista per la llicència d'ús de l'aplicació:

| % Disponibilitat | % Descompte mensual |
|------------------|---------------------|
| 99-98 | 10% |
| 98-97 | 20% |
| 97-96 | 30% |
| 96-95 | 40% |
| < 95 | 50% |

No s'aplicarà descompte superior al 50% del preu mensual de la llicència d'ús de l'aplicació del contractista.

No es contemplarà que hi ha falta de disponibilitat en els següents casos:

- Període de temps per al manteniment o actualització de l'aplicació del contractista o qualsevol altra acció per garantir el servei.
- Incidències o problemes en el propi accés a Internet del client que afecten el circuit d'accés.
- En períodes inferiors al mes natural s'aplicaran les penalitzacions o descomptes en la part proporcional corresponent.

7. SUPORT A USUARIS PER A LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES FUNCIONALS

Un cop finalitzada la implantació de la plataforma, la formació i els manuals entregats, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma, període que s'allargarà fins als cinc (5) anys comptats des de la posada en funcionament de la plataforma.

El tipus de consultes i incidències poden ser diversos però, com a mínim, el servei haurà de cobrir les consultes a nivell funcional de l'aplicació i resoldre les incidències relacionades amb els errors que sorgeixin a l'aplicació.

Les condicions del suport a usuaris seran:

- S'accedeix mitjançant una comunicació telefònica a un número indicant el codi o nom del client mitjançant l'enviament d'un missatge de correu electrònic a l'adreça de suport que posteriorment obrirà un tiquet d'incidència.
- Es presta en horari laboral (de dilluns a divendres de 9.00h a 18.00h).

Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de entitats i l'adjudicatari de l'eina, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior. Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing o de suport a Help Desk.

Pot ser de caràcter gratuït o de llicència limitada, però ha de permetre als responsables del servei de les entitats donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

8. FORMACIÓ

El contractista haurà de fer al menys dues (2) jornades on-line de formació als usuaris i una (1) jornada presencial, durant l'any.

Un cop executades aquestes sessions de formació, l'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

1. Preparar un manual de formació, orientat al personal, amb la informació necessària per al correcte ús del sistema i per al manteniment de la informació introduïda.
2. Preparar un manual-guia ràpida d'ús, orientat al personal de treball amb la informació del funcionament resumit de les tasques de tramitació.
3. Lliurar cadascun d'aquests documents i fer les sessions de formació pertinents en el ritme adequat per facilitar la posta en producció de les diferents eines. Les sessions de formació seran gravades per a la seva reutilització posterior.

9. CONSULTORIA D'IMPLANTACIÓ

El contracte inclou la consultoria necessària per a la implantació.

10. TRASPÀS DE LES DADES I PLA DE RETORN

El contractista es compromet a que un cop finalitzat el contracte, es posaran els mitjans necessaris per a poder exportar les dades i fer una migració a un sistema

propi o contractat a un nou tercer, per tal de continuar tenint la propietat de les dades i el seu accés.

Així mateix, el contractista aportarà la informació necessària per fer la importació i traspàs de la base de dades actual.

Les dades es lliuraran de manera estructurada i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.

La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «núvol» i sigui retornat, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el sistema, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs d'aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a cada entitat o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspassant els mitjans i procediments necessaris per al Servei.

L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

11. ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT

El contractista procedirà a fer el manteniment del programari de gestió i del seu sistema per a la correcta prestació al núvol.

La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques.

Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:

- 3 mesos des de la entrada vigor de la norma en qüestió.
- 6 mesos des de que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències.

12. UBICACIÓ DELS SERVIDORS

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").
2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

13. RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

El contractista disposarà de mitjans necessaris i del personal necessari per atendre adequadament les condicions del contracte.

Tot el personal haurà de comptar amb la titulació i formació adequada.

14. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació.

Pel que fa al dret de la propietat intel·lectual i als drets d'imatge, els treballs generals seran explotats per les entitats licitadores, i el contractista no podrà utilitzar-les per altres finalitats, sense el consentiment exprés.

El contractista ha de disposar d'una infraestructura que li permeti mantenir la disponibilitat del servei pràcticament el 100% del temps exceptuant les aturades planificades per a manteniment.

En el cas de manca de disponibilitat del servei corresponent a l'aplicació de l'ADJUDICATARI, el client podrà sol·licitar un descompte sobre el preu del servei pactat en les proporcions pactades en el contracte. S'entén per falta de disponibilitat quan l'entitat no hagi pogut tenir accés a l'aplicació de l'ADJUDICATARI en una proporció superior al 99% del temps d'accés, sempre entès dins d'un període d'un mes natural.

Si durant un període continu d'un mes no s'ha pogut proporcionar l'esmentat 99% dels nivells de servei, l'entitat tindrà dret a rebre un descompte proporcional

El contractista garantirà a les entitats licitadores l'accés al servei de suport de l'adjudicatari per solucionar avaries, defectes o errors de programari i equipament del producte, així com poder assegurar l'actualització de les noves versions i millores que el fabricant posi a disposició dels seus clients.

El licitador es compromet a donar resposta en cas d'incidència del servei amb un màxim d'1h i a solucionar els problemes de discontinuïtat del servei, en un màxim de 24h.

En cas contrari estaria incomplint en contracte i es podria veure penalitzat per aquesta situació. Per aquest motiu, el licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei. També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.

El licitador es compromet a posar els mitjans necessaris per a realitzar la migració, sense cap cost afegit per part del comprador, de les dades incloses al actual sistema d'informació de residències (AEGREUS en la seva versió 2.8.7) per tal de poder continuar amb el servei sense que aquest es vegi perjudicat en la seva activitat diària i continuar amb el nou sistema de gestió amb les dades del anterior ja carregades.

15. NIVELL DE SERVEI DEL SUPORT I MANTENIMENT TÈCNIC

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

| ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) | | |
|---|--|---|
| CONCEPTE | SLA SOL·LICITAT | PENALITZACIONS SOL·LICITADES |
| Temps màxim de la fase 1 | <= 3 mesos des de la formalització del contracte | Infracció greu per cada mes d'endarreriment |
| Temps màxim de resolució d'una incidència lleu o consulta | < 5 dies laborables | Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborables i infracció greu quan se superin els 10 dies laborables |
| Temps màxim de resolució d'una incidència greu | < 3 dies laborables | Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborables i greu quan és superior a 5 dies laborables |
| Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu | < 1 dia laborable | Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables |

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

Un dia laborable s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.

Tipus d'incidència

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.

- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en el suport i manteniment, els SLAs garantits i com a mínim han de complir els requerits en aquest plec tècnic.

En el cas que els ens contractin un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de les entitats.

16. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert al Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

S'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament.

17. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del servei i que les que es puguin generar en el futur són propietat de cada entitat.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per les entitats.

- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar les entitats, així com registres de control a les dades personals facilitades.

18. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació. El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que les entitats i l'empresa prestatària hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de les entitats.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades.

També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si qualsevol entitats contractant estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

19. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de les entitats contractants, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a les entitats contractants degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització

per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat. Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial. En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial. De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

El que signo als efectes oportuns, a la ciutat de Reus, el dia de la signatura digital.

JORDI FERRE Firmado digitalmente
por JORDI FERRE
PALLAS - DNI
PALLAS - DNI
(SIG)  11:18:14 +02'00'

Jordi Ferré Pallàs

Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC)

Centre MQ Reus SA